مهارات الاتصال

مقدمة

مهارات الاتصال هي من أهم المهارات التي لا يستطيع الانسان العيش بدونها، حيث أن الانسان يرتبط بمن حوله ارتباطا وثيقا من أجل مواصلة الحياة بشكل طبيعي ، والاتصال هو واحد من أهم العمليات الاجتماعية .

يكون أساس عملية الاتصال على تبادل معلومات وأفكار بين الناس ، كما أن فيها تبادل حضارات وثقافات بين الناس ، كما أن عملية الاتصال لها شروط وأركان ، ولها أجزاء لا تتم عملية الاتصال بدونها .

الناس يتذكرون

- ١٠٪ مما نقرأ.
- ٢٠٪ مما نسمع.
- ٣٠٪ مما نشاهد.
- 40% مما نشاهد ونقرأ.

تعريف فن التواصل

يقول د/ إبراهيم الفقي: ' الاتصال كالوميض مهما كان الليل مظلما فهو يضيء أمامك الطريق دائما ..

وقد بدأنا الحديث بالتعريف اللغوي للاتصال ومن خلاله نستنتج ثلاث نتائج أولية:

1- أن الاتصال يحتوي على صلة أي علاقة بينك وبين من تتصل به

٢- أن الاتصال يقتضي البلاغ وهو توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة صحيحة

3- أن الاتصال يعني الاتحاد وهو الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

وحول هذه المعاني تقول أخصائية العلاج الشهيرة فرجينيا ساتر: الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين " وتقول أيضا: إن الاتصال باختصار هو إقامة علاقة مع الشخص الأخر

إن هذه التعريفات جيدة للغاية إلا أن أفضل تعريف وصلت إليه هو ما ذكره الدكتور عوض القرني في كتابه

حتى لا تكون كلا" فقال عن الاتصال: سلوك أفضل السبل والوسائل النقل المعلومات والمعاني والأحاسيس والأراء إلى أشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بما تريد سواء كان ذلك بطريقة لغوية أو غير لغوية.

تعريف أخر

في نشاط إنساني يؤدي إلى التواصل بين البشر، الغرض منه تبادل المعلومات، وهو نشاط ذو طبيعة خاصة؛ لأنه متواصل غير منقطع، لا يمكن إعادته، كما لا يمكن محوه أو عكسه.

تجربة توضيحية

دائرة الاتصال

تعالوا نحاول معا باستخدام مهارات الاتصال الفعال عن طريق الكتابة– أن نرسم وسيلة إيضاح تساعدنا على تخيل مسارات المعلومات أثناء التواصل مع الآخرين ومعوقاتها.

الأدوات المطلوبة:

ورقة مقاس A4، ومجموعة ألوان، وقلم رصاص.

خطوات التنفيذ:

١. ابدأ الرسم باستخدام القلم الرصاص على عرض الورقة، أرسم دائرة في حجم قبضة يدك في الطرف الأيمن من الورقة، ولونها باللون الأزرق مثلا واكتب بداخلها "أنا"

٢. ثم ارسم دائرة مماثلة لها في الحجم في الطرف الأيسر من الورقة ولونها باللون الأحمر، واكتب فيها "هو".

٣. الآن ارسم خطا منحنيا يخرج من قمة الدائرة الزرقاء الخاصة بك ليصل إلى قمة الدائرة الحمراء الخاصة بالآخر، وارسم عليه أسهما صغيرة تبين اتجاهه من اليمين إلى اليسار، ثم اكتب فوقه بخط واضح: "إرسال".

4. ثم ارسم خطا منحنيا آخر يخرج من قاعدة دائرة الآخر ليصل إلى قاعدة دائرتك، وارسم عليه أسهما صغيرة تبين اتجاهه من اليسار إلى اليمين، ثم اكتب تحته بخط واضح: "استقبال".

5. ارسم خطا متقطعا مستقيما يصل بين دائرتك ودائرة الآخر من المنتصف، ارسمه عريضا في شكل قوالب طوب، ولونها بألوان كئيبة لا تحبها، وأكتب داخل كل واحدة منها إحدى هذه الكلمات: معوقات، إزعاج، تشوىش، ضوضاء، حواجز، سلبيات.. إلخ.

الشكل النهائى:

- بيضاوي كبير، في كل طرف منه دائرة ذات لون مختلف، وفي وسطه صف متقطع من قوالب الطوب، يصل بين منتصفي الدائرتين.
- اكتب على لوحتك عنوانا كبيرا: "دائرة الاتصال".
- تعالوا الأن لنشرح هذه الدائرة المهمة التي نستعملها يوما مئات المرات دون أن ندري.
- ببساطة شديدة، كل واحد منا عندما يريد أن يتواصل مع إنسان آخر يكون عنده فكرة معينة أو "رسالة" message يريد توصيلها له، فيبدأ في "تشفير" encoding ما يريد قوله إلى اللغة المفهومة بينهما (سواء منطوقة أو غير منطوقة، كالإشارات والنظرات)، ثم يستخدم وسائل اتصال متعددة حتى "يرسل" هذه الرسالة المشفرة من "دائرته" إلى دائرة الشخص الأخر (النصف العلوي من الرسم)، وعندما تصل الرسالة المشفرة إلى الآخر فإنه يقوم بعملية " فك الشفرة" decoding أي فهم الرسالة وتحليلها، ثم يعيد إرسال "رد فعل"

feedback للمرسل في صورة رسالة جديدة (النصف السفلي من الرسم)، وتستمر دائرة الاتصال ما بين إرسال واستقبال، ورد فعل، ثم رد فعل مقابل .. وهكذا إلى ما لا نهاية (نظريا).

- ولكن بالطبع. هذه هي الصورة المثالية، ما يحدث في الواقع أنه في معظم الأحيان توجد "معوقات" أو حواجز حيث تشويشا على عملية الاتصال الفعال نسميها noise التي هي قوالب الطوب ذات الألوان الكئيبة) .
- من أهم أمثلة هذه الحواجز: النظرة السلبية المسبقة للآخر، وهو ما يسمى "قولبة" stereotyping أي وضع الناس في قوالب جامدة معدة مسبقا طبقا لظروف خاصة تم تعميمها على مجموعة من الناس وإصدار أحكام مسبقة عليهم، مثال: "كل الأسبان مصارعي ثيران" أو "القرويون بسطاء ومن السهل خداعهم" أو "المسلمون إرهابيون"! مع أن كل تلك الأفكار غير صحيحة على أرض الواقع، والتعامل من خلالها لا شك يشكل معوقا للاتصال الفعال.

مما سبق نستفيد عدة نقاط هامة:

1. لو تعاملنا مع الناس من خلال صورة مسبقة لم نكونها بناء على رسائلهم أو ردود أفعالهم الحقيقية فلا يمكن أن يتم أي نوع من التواصل الفعال؛ لأن هناك "تشويشا" على فهمنا، بالضبط كما لو كنا لا نتحدث نفس اللغة. الصحيح أن تبدأ التواصل في حالة من الحياد، ونجتهد في تفسير ما يرد إلينا من الرسائل على الوجه الصحيح، ثم نرسل رد الفعل تبعا لذلك.
2. الشكل المثالي لدائرة الاتصال ذو طرفين Two - way communication، كل واحد منها مرسل ومستقبل في الوقت نفسه باستمرار، أما الشكل المتبع في نظم التدريس عندنا فيلغي الجزء السفلي من الرسم (الخاص برد الفعل)، ويصبح نوقا قاصرا من التواصل غير الفعال يسمى One - way